

รายงานการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล

ประจำปีการศึกษา 2564

หอสมุดกลาง

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 278 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามภาษาไทย จำนวน 274 คน (ร้อยละ 98.56) แบบสอบถามภาษาอังกฤษ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.44) โดยทั้งหมดตอบผ่านแบบสอบถามทางออนไลน์

ตารางที่ 1 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งคืน (หน่วย: ชุด)

ประเภทแบบสอบถาม	ภาษาไทย		ภาษาอังกฤษ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แบบสอบถาม Online	274	98.56	4	1.44	278	100.00
แบบสอบถามฉบับพิมพ์	-	-	-	-	-	-
รวม	274	98.56	4	1.44	278	100.00

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถามในปี 2564

1. สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 278 คน โดยเป็น **นักศึกษาปริญญาตรี** จำนวน 153 คน (ร้อยละ 55.04) **บุคลากรสายสนับสนุน** จำนวน 66 คน (ร้อยละ 23.74) **นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา** จำนวน 33 คน (ร้อยละ 11.87) **อาจารย์** จำนวน 16 คน (ร้อยละ 5.76) **ศิษย์เก่ามหิดล** จำนวน 9 คน (ร้อยละ 3.24) และ **บุคคลภายนอก** จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.36)

ตารางที่ 2 สถานะของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์	16	5.76
บุคลากรสายสนับสนุน	66	23.74
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	33	11.87
นักศึกษาปริญญาตรี	153	55.04
ศิษย์เก่ามหิดล	9	3.24
บุคคลภายนอก	1	0.36
รวม	278	100.0

2. ความถี่การใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่การใช้ห้องสมุด **1 ครั้ง/เดือน** จำนวน 86 คน (ร้อยละ 30.94) รองลงมาคือ **2 - 3 ครั้ง/เดือน** จำนวน 63 คน (ร้อยละ 22.66) และ **ไม่เคยเข้าใช้ เพราะใช้ค้นหาข้อมูลออนไลน์ เพียงอย่างเดียว** จำนวน 56 คน (ร้อยละ 20.14)

มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุด จำนวน 15 คน (ร้อยละ 5.40) โดยเหตุผลส่วนใหญ่จะสืบเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ที่ผู้ใช้บริการต้องเรียน online

ตารางที่ 3 ความถี่การใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความถี่ในการใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	6	2.16
2 - 3 ครั้ง/สัปดาห์	52	18.71
2 - 3 ครั้ง/เดือน	63	22.66
1 ครั้ง/เดือน	86	30.94
1 ครั้ง/ภาคการศึกษา	-	-
ไม่เคยเข้าใช้ เพราะใช้ค้นหาข้อมูลออนไลน์เพียงอย่างเดียว	56	20.14
ไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุด เพราะ	15	5.40
- เป็นผู้มีความเสี่ยงสูง		
- เพิ่งเริ่มเข้ามาเรียนออนไลน์		
- เรียนออนไลน์ พอมีโอกาสได้ไปเรียนออนไลน์ก็เป็นคนละวันกับที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ เลยยังไม่มีโอกาสได้เข้าไปใช้ แต่ว่าเคยใช้บริการยืมหนังสือออนไลน์ค่ะ		
- ไม่เปิดบริการพื้นที่นั่งอ่าน		
- ไม่ได้ไปเรียนที่มหาวิทยาลัย		
- ขณะนี้สถานการณ์โควิด ไม่สะดวกเข้ามาหา		
- ช่วงโควิด		
- ด้วยสถานการณ์ในปัจจุบัน ทำให้ห้องสมุดมีการเปิดปิดบ่อยครั้ง และไม่คอยทราบถึงวันและเวลาเปิดปิดของห้องสมุด		
- ย้ายมาเรียนที่คณะสาธารณสุขศาสตร์ เขตราชเทวี		
- สถานการณ์โควิด เรียนอยู่ที่บ้านไม่สะดวกไปเข้าใช้ที่มหาวิทยาลัย		
- สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด		
- ห้องสมุดปิด ด้วยสถานการณ์โควิด		
รวม	278	100.0

เมื่อพิจารณาสถานะผู้ตอบแบบสอบถามร่วมกับความถี่การใช้ห้องสมุดแล้ว ได้ผลดังนี้

อาจารย์ เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.36) เข้าใช้ห้องสมุด 2 -3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 1.08) เข้าใช้ห้องสมุด 2 - 3 ครั้ง/เดือน จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.44) เข้าใช้ห้องสมุด 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.80) และไม่เคยเข้าใช้เพราะใช้ค้นหาข้อมูลออนไลน์เพียงอย่างเดียว จำนวน 3 คน (ร้อยละ 1.08)

บุคลากรสายสนับสนุน เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.72) เข้าใช้ห้องสมุด 2 -3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.44) เข้าใช้ห้องสมุด 2 - 3 ครั้ง/เดือน จำนวน 6 คน (ร้อยละ 2.16) เข้าใช้ห้องสมุด 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 25 คน (ร้อยละ 8.99) ไม่เคยเข้าใช้เพราะใช้ค้นหาข้อมูลออนไลน์เพียงอย่างเดียว จำนวน 25 คน (ร้อยละ 8.99) และไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุด จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.44)

นักศึกษบัณฑิตศึกษา เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.36) เข้าใช้ห้องสมุด 2 - 3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.80) เข้าใช้ห้องสมุด 2 - 3 ครั้ง/เดือน จำนวน 9 คน (ร้อยละ 3.24) เข้าใช้ห้องสมุด 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.88) และไม่เคยเข้าใช้เพราะใช้ค้นหาข้อมูลออนไลน์เพียงอย่างเดียว จำนวน จำนวน 10 คน (ร้อยละ 3.60)

นักศึกษปริญญาตรี เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.72) เข้าใช้ห้องสมุด 2 - 3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 36 คน (ร้อยละ 12.95) เข้าใช้ห้องสมุด 2 - 3 ครั้ง/เดือน จำนวน 44 คน (ร้อยละ 15.83) เข้าใช้ห้องสมุด 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 44 คน (ร้อยละ 15.83) ไม่เคยเข้าใช้เพราะใช้ค้นหาข้อมูลออนไลน์เพียงอย่างเดียว จำนวน จำนวน 17 คน (ร้อยละ 6.12) และไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุด จำนวน จำนวน 10 คน (ร้อยละ 3.60)

ศิษย์เก่ามหิดล เข้าใช้ห้องสมุด 2 - 3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.44) เข้าใช้ห้องสมุด 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.44) และไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุด จำนวน จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.36)

บุคคลภายนอก ไม่เคยเข้าใช้เพราะใช้ค้นหาข้อมูลออนไลน์เพียงอย่างเดียว จำนวน จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.36)

ตารางที่ 4 ความถี่การใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ

วัตถุประสงค์		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากรสาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	นักศึกษา ปริญญาตรี	ศิษย์เก่า มหิดล	บุคคลภายนอก	
ทุกวัน	จำนวน	1	2	1	2	-	-	6
	ร้อยละ	0.36	0.72	0.36	0.72	-	-	2.16
2-3 ครั้ง/สัปดาห์	จำนวน	3	4	5	36	4	-	52
	ร้อยละ	1.08	1.44	1.80	12.95	1.44	-	18.71
2-3 ครั้ง/เดือน	จำนวน	4	6	9	44	-	-	63
	ร้อยละ	1.44	2.16	3.24	15.83	-	-	22.66
1 ครั้ง/เดือน	จำนวน	5	25	8	44	4	-	86
	ร้อยละ	1.80	8.99	2.88	15.83	1.44	-	30.94
1 ครั้ง/ภาค การศึกษา	จำนวน	-	-	-	-	-	-	-
	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-
ไม่เคยเข้าใช้ เพราะใช้ค้นหา ข้อมูลออนไลน์ เพียงอย่างเดียว	จำนวน	3	25	10	17	-	1	56
	ร้อยละ	1.08	8.99	3.60	6.12	-	0.36	20.14
ไม่เคยเข้าใช้ ห้องสมุด	จำนวน	-	4	-	10	1	-	15
	ร้อยละ	-	1.44	-	3.60	0.36	-	5.40
รวม	จำนวน	16	66	33	153	9	1	278
	ร้อยละ	5.76	23.74	11.87	55.04	3.24	0.36	100.00

3. วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุด

วัตถุประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถามในการเข้าใช้บริการหอสมุดกลาง อันดับแรกคือ **อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน** จำนวน 155 คน (ร้อยละ 55.76) รองลงมาคือ **ยืม-คืนหนังสือ** จำนวน 125 คน (ร้อยละ 44.96) และ **พักผ่อนหย่อนใจ** จำนวน 87 คน (ร้อยละ 31.29)

ตารางที่ 5 วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ยืม-คืนหนังสือ	125	44.96
อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน	155	55.76
ใช้คอมพิวเตอร์ของห้องสมุด	30	10.79
ใช้สัญญาณ WIFI	81	29.14
ใช้ห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม	37	13.31
ใช้บริการ Mahidol Book Delivery	60	21.58
ใช้บริการขอสำเนาเอกสาร	7	2.52
ใช้บริการตอบคำถามทั่วไป	9	3.24
ใช้บริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย	48	17.27
ใช้บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้าทางวิชาการ	23	8.27
ใช้สถานที่เป็นที่นัดพบ	59	20.14
พักผ่อนหย่อนใจ	87	31.29
อื่น ๆ	2	0.72
- Netflix online		
- นำหนังสือไปบริจาค		

เมื่อพิจารณาสถานะผู้ตอบแบบสอบถามร่วมกับวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดแล้ว ได้ผลดังนี้

อาจารย์ ยืม-คืนหนังสือ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 3.96) อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.80) และใช้บริการ Mahidol Book Delivery จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.44)

บุคลากรสายสนับสนุน อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน จำนวน 22 คน (ร้อยละ 7.91) ยืม-คืนหนังสือ จำนวน 15 คน (ร้อยละ 5.40) และพักผ่อนหย่อนใจ จำนวน 13 คน (ร้อยละ 4.68)

นักศึกษาบัณฑิตศึกษา อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน จำนวน 17 คน (ร้อยละ 6.12) ยืม-คืนหนังสือ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 3.96) ใช้สัญญาณ WIFI จำนวน 9 คน (ร้อยละ 3.24) และใช้บริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย จำนวน 9 คน (ร้อยละ 3.24)

นักศึกษาปริญญาตรี อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน จำนวน 104 คน (ร้อยละ 37.41) ยืม-คืนหนังสือ จำนวน 81 คน (ร้อยละ 29.14) และพักผ่อนหย่อนใจ จำนวน 64 คน (ร้อยละ 23.02)

ศิษย์เก่ามหิดล ยืม-คืนหนังสือ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 2.52) อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน จำนวน 7 คน (ร้อยละ 2.52) และใช้สัญญาณ WIFI จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.80)

ตารางที่ 6 วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ

วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุด		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากร สาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	นักศึกษา ปริญญาตรี	ศิษย์เก่า มหิดล	บุคคลภายนอก	
ยืม-คืนหนังสือ	จำนวน	11	15	11	81	7	-	125
	ร้อยละ	3.96	5.40	3.96	29.14	2.52	-	44.96
อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน	จำนวน	5	22	17	104	7	-	155
	ร้อยละ	1.80	7.91	6.12	37.41	2.52	-	55.76
ใช้คอมพิวเตอร์ของ ห้องสมุด	จำนวน	-	2	2	24	2	-	30
	ร้อยละ	-	0.72	0.72	8.63	0.72	-	10.79
ใช้สัญญาณ WIFI	จำนวน	2	7	9	58	5	-	81
	ร้อยละ	0.72	2.52	3.24	20.86	1.80	-	29.14
ใช้ห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม	จำนวน	1	-	3	32	1	-	37
	ร้อยละ	0.36	-	1.08	11.51	0.36	-	13.31
ใช้บริการ Mahidol Book Delivery	จำนวน	4	4	8	43	1	-	60
	ร้อยละ	1.44	1.44	2.88	15.47	0.36	-	21.58
ใช้บริการขอสำเนาเอกสาร	จำนวน	-	1	1	5	-	-	7
	ร้อยละ	-	0.36	0.36	1.80	-	-	2.52
ใช้บริการตอบคำถามทั่วไป	จำนวน	-	-	2	6	1	-	9
	ร้อยละ	-	-	0.72	2.16	0.36	-	3.24
ใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ เพื่อการวิจัย	จำนวน	1	10	9	24	4	-	48
	ร้อยละ	0.36	3.60	3.24	8.63	1.44	-	17.27
ใช้บริการตอบคำถามช่วย ค้นคว้าทางวิชาการ	จำนวน	-	2	1	19	1	-	23
	ร้อยละ	-	0.72	0.36	6.83	0.36	-	8.27
ใช้สถานที่เป็นที่นัดพบ	จำนวน	1	5	6	42	2	-	56
	ร้อยละ	0.36	1.80	2.16	15.11	0.72	-	20.14

วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุด		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากร สาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	นักศึกษา ปริญญาตรี	ศิษย์เก่า มหิดล	บุคคลภายนอก	
พักผ่อนหย่อนใจ	จำนวน	3	13	4	64	3	-	87
	ร้อยละ	1.08	4.68	1.44	23.02	1.08	-	31.29
อื่น ๆ	จำนวน	1	-	-	1	-	-	2
	ร้อยละ	0.36	-	-	0.36	-	-	0.72
- Netflix online								
- นำหนังสือไปบริจาค								

4. บริการออนไลน์ของห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19

การใช้บริการออนไลน์จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดลที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ อันดับแรกคือ **บริการ MU Library Home Delivery** จำนวน 123 คน (ร้อยละ 44.24) รองลงมาคือ **ต่ออายุการยืมหนังสือทางออนไลน์** จำนวน 117 คน (ร้อยละ 42.09) และ**สอบถามบรรณารักษ์ผ่านช่องทางออนไลน์** จำนวน 91 คน (ร้อยละ 32.73)

ตารางที่ 7 การใช้บริการออนไลน์ของห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
MU Library Home Delivery	123	44.24
ขอบทความ/เอกสาร (DDS)	40	14.39
ยืมหนังสือระหว่างมหาวิทยาลัย (ILL)	39	14.03
Netflix from Home	41	14.75
ต่ออายุการยืมหนังสือทางออนไลน์	117	42.09
สอบถามบรรณารักษ์ผ่านช่องทางออนไลน์	91	32.73

เมื่อพิจารณาสถานะผู้ตอบแบบสอบถามร่วมกับการใช้บริการออนไลน์ของห้องสมุดแล้ว ได้ผลดังนี้

อาจารย์ บริการ MU Library Home Delivery จำนวน 10 คน (ร้อยละ 3.60) ต่ออายุการยืมหนังสือทางออนไลน์ จำนวน 10 คน (ร้อยละ 3.60) และยืมหนังสือระหว่างมหาวิทยาลัย (ILL) จำนวน 7 คน (ร้อยละ 2.52)

บุคลากรสายสนับสนุน สอบถามบรรณารักษ์ผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 24 คน (ร้อยละ 8.63) ต่ออายุการยืมหนังสือทางออนไลน์ จำนวน 16 คน (ร้อยละ 5.76) บริการ MU Library Home Delivery จำนวน 15 คน (ร้อยละ 5.40) และขอบทความ/เอกสาร (DDS) จำนวน 15 คน (ร้อยละ 5.40)

นักศึกษาบัณฑิตศึกษา บริการ MU Library Home Delivery จำนวน 18 คน (ร้อยละ 6.47) ต่ออายุการยืมหนังสือทางออนไลน์ จำนวน 14 คน (ร้อยละ 5.04) และสอบถามบรรณารักษ์ผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 14 คน (ร้อยละ 5.04)

นักศึกษาระดับปริญญาตรี บริการ MU Library Home Delivery จำนวน 76 คน (ร้อยละ 27.34) ต่ออายุการยืมหนังสือทางออนไลน์ จำนวน 74 คน (ร้อยละ 26.62) และสอบถามบรรณารักษ์ผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 41 คน (ร้อยละ 14.75)

ศิษย์เก่ามหิดล สอบถามบรรณารักษ์ผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.80) บริการ MU Library Home Delivery จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.44) ต่ออายุการยืมหนังสือทางออนไลน์ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 1.80)

ตารางที่ 8 การใช้บริการออนไลน์ของห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ

บริการ		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน	นักศึกษบัณฑิตศึกษา	นักศึกษปริญญาตรี	ศิษย์เก่ามหิดล	บุคคลภายนอก	
MU Library Home Delivery	จำนวน	10	15	18	76	4	-	123
	ร้อยละ	3.60	5.40	6.47	27.34	1.44	-	44.24
ขอทความ/เอกสาร (DDS)	จำนวน	3	15	6	14	1	1	40
	ร้อยละ	1.08	5.40	2.16	5.04	0.36	0.36	14.39
ยืมหนังสือระหว่างมหาวิทยาลัย (ILL)	จำนวน	7	9	6	16	1	-	39
	ร้อยละ	2.52	3.24	2.16	5.76	0.36	-	14.03
Netflix from Home	จำนวน	-	6	5	27	3	-	41
	ร้อยละ	-	2.16	1.80	9.71	1.08	-	14.75
ต่ออายุการยืมหนังสือทางออนไลน์	จำนวน	10	16	14	74	3	-	117
	ร้อยละ	3.60	5.76	5.04	26.62	1.08	-	42.09
สอบถามบรรณารักษ์ผ่านช่องทางออนไลน์	จำนวน	7	24	14	41	5	-	91
	ร้อยละ	2.52	8.63	5.04	14.75	1.80	-	32.73

ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังและได้รับจริงจากห้องสมุด

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 5.00 – 4.50 หมายความว่า มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 4.49 – 3.50 หมายความว่า มาก

ค่าเฉลี่ย 3.49 – 2.50 หมายความว่า ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 2.49 – 1.50 หมายความว่า น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.49 – 1.00 หมายความว่า น้อยที่สุด

ด้านบริการ

ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง (เรียงจากมากไปน้อย)

หัวข้อที่ 1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ อยู่ในระดับ 4.63 (มากที่สุด)

หัวข้อที่ 2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ อยู่ในระดับ 4.57 (มากที่สุด)

หัวข้อที่ 3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้ อยู่ในระดับ 4.57 (มากที่สุด)

หัวข้อที่ 4. บริการของห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อ COVID-19 (การขยายกำหนดส่งคืนหนังสือ) อยู่ในระดับ 4.53 (มากที่สุด)

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ได้รับ (เรียงจากมากไปน้อย)

หัวข้อที่ 3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้ อยู่ในระดับ 4.60 (มากที่สุด)

หัวข้อที่ 1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ อยู่ในระดับ 4.57 (มากที่สุด)

หัวข้อที่ 2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ อยู่ในระดับ 4.55 (มากที่สุด)

หัวข้อที่ 4. บริการของห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อ COVID-19 (การขยายกำหนดส่งคืนหนังสือ) อยู่ในระดับ 4.53 (มากที่สุด)

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับ (เรียงจากน้อยไปมาก)

หัวข้อที่ 3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้ มีผลต่างเท่ากับ -0.03

หัวข้อที่ 4. บริการของห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อ COVID-19 (การขยายกำหนดส่งคืนหนังสือ) มีผลต่างเท่ากับ 0

หัวข้อที่ 2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ มีผลต่างเท่ากับ 0.02

หัวข้อที่ 1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ผลต่างเท่ากับ 0.06

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง (เรียงจากมากไปน้อย)

หัวข้อที่ 10. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด อยู่ในระดับ 4.70 (มากที่สุด)

หัวข้อที่ 6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสันทนาการ อยู่ในระดับ 4.65 (มากที่สุด)

หัวข้อที่ 5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ อยู่ในระดับ 4.62 (มากที่สุด)

หัวข้อที่ 9. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด) อยู่ในระดับ 4.59 (มากที่สุด)

หัวข้อที่ 7. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ อยู่ในระดับ 4.57 (มากที่สุด)

หัวข้อที่ 8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในระดับ 4.56 (มากที่สุด)

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ได้รับ (เรียงจากมากไปน้อย)

หัวข้อที่ 10. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด อยู่ในระดับ 4.57 (มากที่สุด)

หัวข้อที่ 9. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด) อยู่ในระดับ 4.32 (มาก)

หัวข้อที่ 8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในระดับ 4.29 (มาก)

หัวข้อที่ 7. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ อยู่ในระดับ 4.27 (มาก)

หัวข้อที่ 5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ) อยู่ในระดับ 4.26 (มาก)

หัวข้อที่ 6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสันทนาการ อยู่ในระดับ 4.25 (มาก)

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับ (เรียงจากน้อยไปมาก)

หัวข้อที่ 10. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด มีผลต่างเท่ากับ 0.13

หัวข้อที่ 9. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด) มีผลต่างเท่ากับ 0.27

หัวข้อที่ 8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ มีผลต่างเท่ากับ 0.27

หัวข้อที่ 7. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ตอพง ปลั๊กไฟ มีผลต่างเท่ากับ 0.30

หัวข้อที่ 5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ) มีผลต่างเท่ากับ 0.36

หัวข้อที่ 6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาพ มีผลต่างเท่ากับ 0.40

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง (เรียงจากมากไปน้อย)

หัวข้อที่ 14. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับ 4.66 (มากที่สุด)

หัวข้อที่ 11. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับ 4.65 (มากที่สุด)

หัวข้อที่ 16. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับ 4.65 (มากที่สุด)

หัวข้อที่ 15. ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับ 4.63 (มากที่สุด)

หัวข้อที่ 12. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับ 4.61 (มากที่สุด)

หัวข้อที่ 13. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับ 4.60 (มากที่สุด)

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ได้รับ (เรียงจากมากไปน้อย)

หัวข้อที่ 14. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับ 4.27 (มาก)

หัวข้อที่ 12. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับ 4.24 (มาก)

หัวข้อที่ 16. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับ 4.24 (มาก)

หัวข้อที่ 11. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับ 4.18 (มาก)

หัวข้อที่ 13. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับ 4.17 (มาก)

หัวข้อที่ 15. ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับ 4.17 (มาก)

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับ (เรียงจากน้อยไปมาก)

หัวข้อที่ 12. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ มีผลต่างเท่ากับ 0.37

หัวข้อที่ 14. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ มีผลต่างเท่ากับ 0.39

หัวข้อที่ 16. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ มีผลต่างเท่ากับ 0.41

หัวข้อที่ 13. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความต้องการ มีผลต่างเท่ากับ 0.43

หัวข้อที่ 15. ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ มีผลต่างเท่ากับ 0.46

หัวข้อที่ 11. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ มีผลต่างเท่ากับ 0.47

ความพึงพอใจในภาพรวม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังจากบริการห้องสมุดกลาง อยู่ในระดับ 4.49 (มาก) และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ได้รับ อยู่ในระดับ 4.44 (มาก) โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับเท่ากับ 0.05

ตารางที่ 9 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับจริง

ด้านบริการ	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจที่ได้รับจริง				$\bar{X}_1 - \bar{X}_2$
	N	\bar{X}_1	S.D.	ความหมาย	N	\bar{X}_2	S.D.	ความหมาย	
1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	255	4.63	0.552	มากที่สุด	249	4.57	0.619	มากที่สุด	0.06
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	248	4.57	0.586	มากที่สุด	239	4.55	0.576	มากที่สุด	0.02
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	253	4.57	0.604	มากที่สุด	245	4.60	0.561	มากที่สุด	-0.03
4. บริการของห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อ COVID-19 (การขยายกำหนดสงคืนหนังสือ)	244	4.53	0.711	มากที่สุด	233	4.53	0.689	มากที่สุด	0.00

ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจที่ได้รับจริง				$\bar{X}_1 - \bar{X}_2$
	N	\bar{X}_1	S.D.	ความหมาย	N	\bar{X}_2	S.D.	ความหมาย	
5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและ สอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้อง อ่าน, มุมพักผ่อนฯ)	236	4.62	0.590	มากที่สุด	225	4.26	0.87	มาก	0.36
6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสง สว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับ การเรียนรู้และสุขภาพ	236	4.65	0.639	มากที่สุด	227	4.25	0.811	มาก	0.40
7. ประสิทธิภาพของระบบ เครือข่ายการสื่อสารทางอินเท อร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพวง ปลั๊กไฟ	230	4.57	0.695	มากที่สุด	220	4.27	0.781	มาก	0.30
8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ สืบค้นสารสนเทศมี ประสิทธิภาพและเพียงพอต่อ ความต้องการ	225	4.56	0.699	มากที่สุด	207	4.29	0.876	มาก	0.27
9. สิ่งอำนวยความสะดวกด้าน สุขภาพที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด)	234	4.59	0.651	มากที่สุด	222	4.32	0.801	มาก	0.27
10. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้า ใช้บริการในห้องสมุด	240	4.70	0.559	มากที่สุด	230	4.57	0.628	มากที่สุด	0.13
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจที่ได้รับจริง				$\bar{X}_1 - \bar{X}_2$
	N	\bar{x}_1	S.D.	ความหมาย	N	\bar{x}_2	S.D.	ความหมาย	
11. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรง ตามความต้องการ	252	4.65	0.539	มากที่สุด	242	4.18	0.897	มาก	0.47
12. ห้องสมุดมีวารสาร/ นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอ และตรงตามความต้องการ	236	4.61	0.577	มากที่สุด	221	4.24	0.825	มาก	0.37
13. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ ฉบับออนไลน์ (e-Thesis)	235	4.60	0.593	มากที่สุด	211	4.17	0.816	มาก	0.43

เพียงพอและตรงตามความต้องการ									
14. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	239	4.66	0.557	มากที่สุด	223	4.27	0.806	มาก	0.39
15. ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	237	4.63	0.579	มากที่สุด	220	4.17	0.915	มาก	0.46
16. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	234	4.65	0.545	มากที่สุด	210	4.24	0.855	มาก	0.41
ความพึงพอใจในภาพรวม	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจที่ได้รับจริง					$\bar{X}_1 - \bar{X}_2$
	N	\bar{X}_1	S.D.	N	\bar{X}_1	S.D.	N	\bar{X}_1	
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริการห้องสมุดในทุกด้าน	236	4.49	0.629	มาก	264	4.44	0.613	มาก	0.05

ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับจริงร่วมกับสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม (เรียงจากมากไปน้อย) ได้ผลดังนี้

ด้านบริการ

1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ

ระดับความคาดหวัง			ความพึงพอใจที่ได้รับจริง		
บุคคลภายนอก	ระดับ 5.00	(มากที่สุด)	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.68	(มากที่สุด)
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.81	(มากที่สุด)	อาจารย์	ระดับ 4.64	(มากที่สุด)
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ระดับ 4.63	(มากที่สุด)	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ระดับ 4.59	(มากที่สุด)
บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.60	(มากที่สุด)	บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.50	(มากที่สุด)
อาจารย์	ระดับ 4.47	(มาก)	ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.13	(มาก)
ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.38	(มาก)	บุคคลภายนอก	ระดับ -	-

2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ

ระดับความคาดหวัง			ความพึงพอใจที่ได้รับจริง		
บุคคลภายนอก	ระดับ 5.00	(มากที่สุด)	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.65	(มากที่สุด)
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.81	(มากที่สุด)	อาจารย์	ระดับ 4.57	(มากที่สุด)
นักศึกษาปริญญาตรี	ระดับ 4.57	(มากที่สุด)	นักศึกษาปริญญาตรี	ระดับ 4.55	(มากที่สุด)
ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.50	(มากที่สุด)	บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.50	(มากที่สุด)
บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.49	(มาก)	ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.50	(มากที่สุด)
อาจารย์	ระดับ 4.40	(มาก)	บุคคลภายนอก	ระดับ -	-

3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้

ระดับความคาดหวัง			ความพึงพอใจที่ได้รับจริง		
บุคคลภายนอก	ระดับ 5.00	(มากที่สุด)	นักศึกษาปริญญาตรี	ระดับ 4.67	(มากที่สุด)
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.75	(มากที่สุด)	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.61	(มากที่สุด)
นักศึกษาปริญญาตรี	ระดับ 4.59	(มากที่สุด)	อาจารย์	ระดับ 4.60	(มากที่สุด)
บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.51	(มากที่สุด)	บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.48	(มาก)
อาจารย์	ระดับ 4.47	(มาก)	ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.25	(มาก)
ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.25	(มาก)	บุคคลภายนอก	ระดับ -	-

4. บริการของห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 (การขยายกำหนดส่งคืนหนังสือ)

ระดับความคาดหวัง			ความพึงพอใจที่ได้รับจริง		
บุคคลภายนอก	ระดับ 5.00	(มากที่สุด)	อาจารย์	ระดับ 4.67	(มากที่สุด)
นักศึกษาปริญญาตรี	ระดับ 4.61	(มากที่สุด)	นักศึกษาปริญญาตรี	ระดับ 4.59	(มากที่สุด)
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.59	(มากที่สุด)	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.52	(มากที่สุด)
อาจารย์	ระดับ 4.47	(มาก)	ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.38	(มาก)
บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.36	(มาก)	บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.35	(มาก)
ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.13	(มาก)	บุคคลภายนอก	ระดับ -	-

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ)

ระดับความคาดหวัง			ความพึงพอใจที่ได้รับจริง		
บุคคลภายนอก	ระดับ 5.00	(มากที่สุด)	นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.57	(มากที่สุด)
	ระดับ 4.82	(มากที่สุด)	อาจารย์	ระดับ 4.50	(มากที่สุด)
อาจารย์	ระดับ 4.64	(มากที่สุด)	บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.45	(มาก)
ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.63	(มากที่สุด)	ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.25	(มาก)
นักศึกษาปริญญาตรี	ระดับ 4.61	(มากที่สุด)	นักศึกษาปริญญาตรี	ระดับ 4.11	(มาก)
บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.51	(มากที่สุด)	บุคคลภายนอก	ระดับ -	-

6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสันทนาการ

ระดับความคาดหวัง			ความพึงพอใจที่ได้รับจริง		
บุคคลภายนอก	ระดับ 5.00	(มากที่สุด)	นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.57	(มากที่สุด)
นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.82	(มากที่สุด)	อาจารย์	ระดับ 4.36	(มาก)
อาจารย์	ระดับ 4.75	(มากที่สุด)	นักศึกษาปริญญาตรี	ระดับ 4.23	(มาก)
นักศึกษาปริญญาตรี	ระดับ 4.70	(มากที่สุด)	บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.19	(มาก)
บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.45	(มาก)	ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 3.88	(มาก)
ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.25	(มาก)	บุคคลภายนอก	ระดับ -	-

7. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ

ระดับความคาดหวัง			ความพึงพอใจที่ได้รับจริง		
บุคคลภายนอก	ระดับ 5.00	(มากที่สุด)	อาจารย์	ระดับ 4.50	(มากที่สุด)
นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.93	(มากที่สุด)	นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.48	(มาก)
นักศึกษาปริญญาตรี	ระดับ 4.55	(มากที่สุด)	บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.29	(มาก)
ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.50	(มากที่สุด)	ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.25	(มาก)
อาจารย์	ระดับ 4.45	(มาก)	นักศึกษาปริญญาตรี	ระดับ 4.21	(มาก)
บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.45	(มาก)	บุคคลภายนอก	ระดับ -	-

8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ

ระดับความคาดหวัง			ความพึงพอใจที่ได้รับจริง		
บุคคลภายนอก	ระดับ 5.00	(มากที่สุด)	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.77	(มากที่สุด)
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.78	(มากที่สุด)	อาจารย์	ระดับ 4.40	(มาก)
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ระดับ 4.57	(มากที่สุด)	บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.38	(มาก)
ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.50	(มากที่สุด)	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ระดับ 4.15	(มาก)
อาจารย์	ระดับ 4.45	(มาก)	ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.14	(มาก)
บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.42	(มาก)	บุคคลภายนอก	ระดับ -	-

9. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด)

ระดับความคาดหวัง			ความพึงพอใจที่ได้รับจริง		
บุคคลภายนอก	ระดับ 5.00	(มากที่สุด)	ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.57	(มากที่สุด)
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.89	(มากที่สุด)	อาจารย์	ระดับ 4.55	(มากที่สุด)
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ระดับ 4.60	(มากที่สุด)	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.46	(มาก)
อาจารย์	ระดับ 4.50	(มากที่สุด)	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ระดับ 4.31	(มาก)
บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.44	(มาก)	บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.39	(มาก)
ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.38	(มาก)	บุคคลภายนอก	ระดับ -	-

10. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด

ระดับความคาดหวัง			ความพึงพอใจที่ได้รับจริง		
บุคคลภายนอก	ระดับ 5.00	(มากที่สุด)	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.77	(มากที่สุด)
ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.88	(มากที่สุด)	อาจารย์	ระดับ 4.67	(มากที่สุด)
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.86	(มากที่สุด)	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ระดับ 4.60	(มากที่สุด)
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ระดับ 4.74	(มากที่สุด)	ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.57	(มากที่สุด)
อาจารย์	ระดับ 4.54	(มากที่สุด)	บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.41	(มาก)
บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.51	(มากที่สุด)	บุคคลภายนอก	ระดับ -	-

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

11. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ

<u>ระดับความคาดหวัง</u>			<u>ความพึงพอใจที่ได้รับจริง</u>		
บุคคลภายนอก	ระดับ 5.00	(มากที่สุด)	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.41	(มาก)
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.87	(มากที่สุด)	อาจารย์	ระดับ 4.20	(มาก)
อาจารย์	ระดับ 4.67	(มากที่สุด)	บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.20	(มาก)
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ระดับ 4.67	(มากที่สุด)	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ระดับ 4.14	(มาก)
บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.52	(มากที่สุด)	ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 3.86	(มาก)
ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.43	(มาก)	บุคคลภายนอก	ระดับ -	-

12. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ

<u>ระดับความคาดหวัง</u>			<u>ความพึงพอใจที่ได้รับจริง</u>		
บุคคลภายนอก	ระดับ 5.00	(มากที่สุด)	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.67	(มากที่สุด)
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.83	(มากที่สุด)	บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.30	(มาก)
อาจารย์	ระดับ 4.71	(มากที่สุด)	อาจารย์	ระดับ 4.15	(มาก)
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ระดับ 4.61	(มากที่สุด)	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ระดับ 4.13	(มาก)
ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.50	(มากที่สุด)	ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.00	(มาก)
บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.46	(มาก)	บุคคลภายนอก	ระดับ -	-

13. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความต้องการ

<u>ระดับความคาดหวัง</u>			<u>ความพึงพอใจที่ได้รับจริง</u>		
บุคคลภายนอก	ระดับ 5.00	(มากที่สุด)	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.27	(มาก)
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.78	(มากที่สุด)	บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.25	(มาก)
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ระดับ 4.64	(มากที่สุด)	อาจารย์	ระดับ 4.15	(มาก)
อาจารย์	ระดับ 4.54	(มากที่สุด)	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ระดับ 4.12	(มาก)
บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.46	(มาก)	ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.00	(มาก)
ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.14	(มาก)	บุคคลภายนอก	ระดับ -	-

14. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ

ระดับความคาดหวัง			ความพึงพอใจที่ได้รับจริง		
บุคคลภายนอก	ระดับ 5.00	(มากที่สุด)	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.44	(มาก)
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.84	(มากที่สุด)	บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.31	(มาก)
อาจารย์	ระดับ 4.73	(มากที่สุด)	อาจารย์	ระดับ 4.27	(มาก)
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ระดับ 4.69	(มากที่สุด)	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ระดับ 4.23	(มาก)
บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.51	(มากที่สุด)	ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.00	(มาก)
ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.29	(มาก)	บุคคลภายนอก	ระดับ -	-

15. ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ

ระดับความคาดหวัง			ความพึงพอใจที่ได้รับจริง		
บุคคลภายนอก	ระดับ 5.00	(มากที่สุด)	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.39	(มาก)
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.81	(มากที่สุด)	ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.33	(มาก)
อาจารย์	ระดับ 4.73	(มากที่สุด)	บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.30	(มาก)
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ระดับ 4.70	(มากที่สุด)	อาจารย์	ระดับ 4.07	(มาก)
บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.44	(มาก)	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ระดับ 4.06	(มาก)
ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 3.86	(มาก)	บุคคลภายนอก	ระดับ -	-

16. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ

ระดับความคาดหวัง			ความพึงพอใจที่ได้รับจริง		
บุคคลภายนอก	ระดับ 5.00	(มากที่สุด)	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.45	(มาก)
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.88	(มากที่สุด)	บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.35	(มาก)
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ระดับ 4.70	(มากที่สุด)	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ระดับ 4.19	(มาก)
อาจารย์	ระดับ 4.60	(มากที่สุด)	อาจารย์	ระดับ 4.00	(มาก)
บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.50	(มากที่สุด)	ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 3.80	(มาก)
ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 3.80	(มาก)	บุคคลภายนอก	ระดับ -	-

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริการห้องสมุดในทุกด้าน

ระดับความคาดหวัง			ความพึงพอใจที่ได้รับจริง		
บุคคลภายนอก	ระดับ 5.00	(มากที่สุด)	ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.57	(มากที่สุด)
นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.67	(มากที่สุด)	นักศึกษาปริญญาตรี	ระดับ 4.50	(มากที่สุด)
นักศึกษาปริญญาตรี	ระดับ 4.52	(มากที่สุด)	อาจารย์	ระดับ 4.37	(มาก)
อาจารย์	ระดับ 4.44	(มาก)	บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.34	(มาก)
ศิษย์เก่ามหิดล	ระดับ 4.38	(มาก)	นักศึกษามหาบัณฑิตศึกษา	ระดับ 4.34	(มาก)
บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ 4.34	(มาก)	บุคคลภายนอก	ระดับ -	-

ตารางที่ 10 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามสถานะ

หัวข้อที่ประเมิน	อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		นักศึกษาบัณฑิตศึกษา		นักศึกษาระดับปริญญาตรี		ศิษย์เก่ามหิดล		บุคคลภายนอก	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.47	4.64	4.60	4.50	4.81	4.68	4.63	4.59	4.38	4.13	5.00	-
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	4.40	4.57	4.49	4.50	4.81	4.65	4.57	4.55	4.50	4.50	5.00	-
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	4.47	4.60	4.51	4.48	4.75	4.61	4.59	4.67	4.25	4.25	5.00	-
4. บริการของห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 (การขยายกำหนดส่งคืนหนังสือ)	4.47	4.67	4.36	4.35	4.59	4.52	4.61	4.59	4.13	4.38	5.00	-
5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ)	4.64	4.50	4.51	4.45	4.82	4.57	4.61	4.11	4.63	4.25	5.00	-

หัวข้อที่ประเมิน	อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		นักศึกษาบัณฑิตศึกษา		นักศึกษาปริญญาตรี		ศิษย์เก่ามหิดล		บุคคลภายนอก	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาพ	4.75	4.36	4.45	4.19	4.82	4.57	4.70	4.23	4.25	3.88	5.00	-
7. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ	4.45	4.50	4.45	4.29	4.93	4.48	4.55	4.21	4.50	4.25	5.00	-
8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ	4.45	4.40	4.42	4.38	4.78	4.77	4.57	4.15	4.50	4.14	5.00	-
9. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด)	4.50	4.55	4.44	4.19	4.89	4.46	4.60	4.31	4.38	4.57	5.00	-
10. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด	4.54	4.67	4.51	4.41	4.86	4.77	4.74	4.60	4.88	4.57	5.00	-
11. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา ฉบับพิมพ์เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.67	4.20	4.52	4.20	4.87	4.41	4.67	4.14	4.43	3.86	5.00	-
12. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร ฉบับพิมพ์เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.71	4.15	4.46	4.30	4.83	4.67	4.61	4.13	4.50	4.00	5.00	-

หัวข้อที่ประเมิน	อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		นักศึกษาบัณฑิตศึกษา		นักศึกษาปริญญาตรี		ศิษย์เก่ามหิดล		บุคคลภายนอก	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
13. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.54	4.15	4.46	4.25	4.78	4.27	4.64	4.12	4.14	4.00	5.00	-
14. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.73	4.27	4.51	4.31	4.84	4.44	4.69	4.23	4.29	4.00	5.00	-
15. ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.73	4.07	4.44	4.30	4.81	4.39	4.70	4.06	3.86	4.33	5.00	-
16. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.60	4.00	4.50	4.35	4.88	4.45	4.70	4.19	3.80	3.80	5.00	-
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริการห้องสมุดในทุกด้าน	4.44	4.37	4.34	4.34	4.67	4.34	4.52	4.50	4.38	4.57	5.00	-

ตารางที่ 11 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับจริงในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานะ

ด้าน	อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		นักศึกษาบัณฑิตศึกษา		นักศึกษาปริญญาตรี		ศิษย์เก่ามหิดล		บุคคลภายนอก	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
บริการ	4.45	4.62	4.49	4.46	4.74	4.62	4.60	4.60	4.32	4.32	5.00	-
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	4.50	4.46	4.32	4.85	4.60	4.63	4.27	4.52	4.28	5.00	-
ทรัพยากรสารสนเทศ	4.66	4.14	4.48	4.29	4.84	4.44	4.67	4.15	4.17	4.00	5.00	-
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.44	4.37	4.34	4.34	4.67	4.34	4.52	4.5	4.38	4.57	5.00	-

ความไม่พึงพอใจ

ด้านบริการ : ผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจในหัวข้อที่ 1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก : ผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจในหัวข้อที่ 8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.48 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ : ผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจในหัวข้อที่ 16. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.47 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบจำนวนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจที่ได้รับจริงและความไม่พึงพอใจ จากบริการของห้องสมุด

ด้านบริการ	ความพึงพอใจ												ความไม่พึงพอใจ	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		รวม			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	157	62.80	77	30.80	14	5.60	1	0.40	-	-	249	99.60	1	0.40
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	142	59.41	87	36.40	10	4.18	-	-	-	-	239	100.00	-	-
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการสามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	156	63.67	80	32.65	9	3.67	-	-	-	-	245	100.00	-	-
4. บริการของห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อ COVID-19 (การขยายกำหนดส่งคืนหนังสือ)	143	61.37	74	31.76	14	6.01	-	-	2	0.86	233	100.00	-	-

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ												ความไม่พึงพอใจ	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		รวม			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ)	109	48.44	75	33.33	36	16.00	1	0.44	4	1.78	225	100.00	-	-
6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาพ	100	44.05	61	40.09	32	14.10	1	0.44	3	1.32	227	100.00	-	-
7. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ	96	43.64	94	42.73	27	12.27	-	-	3	1.36	220	100.00	-	-
8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ	100	48.08	78	37.50	22	10.58	2	0.96	5	2.40	207	99.52	1	0.48
9. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด)	105	47.30	90	40.54	23	10.36	-	-	4	1.80	222	100.00	-	-
10. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด	146	63.48	72	31.30	11	4.78	-	-	1	0.43	230	100.00	-	-
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ความพึงพอใจ												ความไม่พึงพอใจ	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		รวม			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
11. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา ฉบับพิมพ์เพียงพอและตรงตามความต้องการ	101	41.74	99	40.91	34	14.05	1	0.41	7	2.89	242	100.00	-	-

12. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ	94	42.53	94	42.53	28	12.67	1	0.45	4	1.81	221	100.00	-	-
13. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตาม ความต้องการ	79	37.44	97	45.97	31	14.69	-	-	4	1.90	211	100.00	-	-
14. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตาม ความต้องการ	101	45.29	89	39.91	29	13.00	1	0.45	3	1.35	223	100.00	-	-
15. ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e- Books) เพียงพอและตรงตามความ ต้องการ	95	43.18	81	36.82	37	16.82	1	0.45	6	2.73	220	100.00	-	-
16. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e- Journal) เพียงพอและตรงตามความ ต้องการ	91	43.13	91	43.13	21	9.95	2	0.95	5	2.37	210	99.53	1	0.47
ความพึงพอใจในภาพรวม	ความพึงพอใจ												ความไม่พึงพอใจ	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		รวม			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริการ ห้องสมุดในทุกด้าน	132	50.00	115	43.56	17	6.44	-	-	-	-	264	100.00	-	-

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในภาพรวมและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่ง que ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในการการเข้าใช้บริการหอสมุดสมุดกลาง¹

ลำดับ	หัวข้อ	จำนวน
1	บุคลากร สุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจ	72
2	บรรยากาศ	40
3	บริการ	35
4	สิ่งอำนวยความสะดวก	26
5	หนังสือ/ตำรา(ฉบับพิมพ์)	27
6	สถานที่	24
7	ที่นั่ง	21
8	บุคลากรเข้าใจในความต้องการ ตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	14
9	e-Journals/e-Database	6
10	ความสะอาด	4

¹ดูรายละเอียดได้ที่ภาคผนวก

2. สิ่ง que ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจมากที่สุดในการการเข้าใช้บริการหอสมุดสมุดกลาง¹

ลำดับ	หัวข้อ	จำนวน
1	สิ่งอำนวยความสะดวก	25
2	หนังสือ/ตำรา(ฉบับพิมพ์)	16
3	วันและเวลาเปิดทำการมีความเหมาะสม	14
4	ที่นั่ง	14
5	สถานที่	11
6	บรรยากาศ	5
7	บริการ	5
8	ความสะอาด	2
9	คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	2
10	ห้องน้ำ	3
11	บุคลากร สุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจ	1
12	e-Journals/e-Database	1

ลำดับ	หัวข้อ	จำนวน
13	วารสาร/นิตยสาร(ฉบับพิมพ์)	1
14	อื่น ๆ	3

¹ดูรายละเอียดได้ที่ภาคผนวก

3. ผู้ตอบแบบสอบถามจะกลับมาใช้และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้หอสมุดกลางใช้หรือไม่

ผู้ตอบแบบสอบถามจะกลับมาใช้และแนะนำให้ผู้อื่นเข้ามาใช้บริการที่หอสมุดกลาง จำนวน 267 คน (ร้อยละ 99.63) ไม่แนะนำ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.37)

ตารางที่ 13 แสดงความผูกพันของผู้รับบริการต่อห้องสมุด

ผู้ตอบแบบสอบถามจะกลับมาใช้และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้หอสมุดกลางใช้หรือไม่		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน	นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ศิษย์เก่ามหิดล	บุคคลภายนอก	
แนะนำ	จำนวน	16	63	33	147	8	-	267
	ร้อยละ	5.97	23.51	12.31	54.85	2.99	-	99.63
ไม่แนะนำ	จำนวน	-	1	-	-	-	-	1
	ร้อยละ	-	0.37	-	-	-	-	0.37

4. ห้องสมุดอื่น ๆ (ทั้งในประเทศและต่างประเทศ) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่ามีแนวปฏิบัติที่ดีและควรนำเป็นแบบอย่างในการพัฒนา¹

ลำดับ	ชื่อห้องสมุด	จำนวน	หมายเหตุ
1	จุฬา / ห้องสมุดจุฬา	9	ห้องสมุดจุฬา หนังสือเยอะมากหลากหลายดี มีมุมดี แสงสว่างเพียงพอ ปลั๊กไฟพร้อม
2	หอสมุดปรีดี พนมยงค์(ม.ธรรมศาสตร์ท่าพระจันทร์), หอสมุดป่วย อังภากรณ์(ม.ธรรมศาสตร์ รังสิต)	8	ที่ธรรมศาสตร์มีการตั้งจุดครอบหนังสือเพื่อคืนหนังสือหลากหลายที่ ทั่วทั้งมหาวิทยาลัย
3	หอสมุดกลาง/ห้องสมุด ม มหิดล ศาลายา	8	ดูสว่าง สะอาด ไม่มีมุมอับ
4	TK Park.	6	

ลำดับ	ชื่อห้องสมุด	จำนวน	หมายเหตุ
5	หอสมุดแห่งชาติ	3	
6	ศิริราช	2	
7	หอสมุดกรุงเทพมหานคร	2	
8	ตลาดหลักทรัพย์	2	

¹ดูรายละเอียดได้ที่ภาคผนวก

5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล¹

ลำดับ	หัวข้อ	จำนวน
1	บริการ	11
2	สถานที่	11
3	หนังสือ/ตำรา(ฉบับพิมพ์)	8
4	วันและเวลาเปิดทำการมีความเหมาะสม	7
5	สิ่งอำนวยความสะดวก	4
6	e-Journals/e-Database	5
7	บุคลากร สุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจ	3
8	ที่นั่ง	3
9	คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	3
10	e-Books	3
11	บรรยากาศ	1
12	ห้องน้ำ	1
13	อื่น ๆ	6

¹ดูรายละเอียดได้ที่ภาคผนวก

ภาคผนวก

1. สิ่ง que ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในการการเข้าใช้บริการหอสมุดสมุดกลาง

ลำดับ	หัวข้อ	จำนวน
1	บุคลากร สุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจ	72
2	บรรยากาศ	40
3	บริการ	35
4	สิ่งอำนวยความสะดวก	26
5	หนังสือ/ตำรา(ฉบับพิมพ์)	27
6	สถานที่	24
7	ที่นั่ง	21
8	บุคลากรเข้าใจในความต้องการ ตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	14
9	e-Journals/e-Database	6
10	ความสะดวก	4
รวม		269

รายละเอียดหัวข้อต่าง ๆ

บุคลากร สุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจ

1. การบริการของบุคลากรดีมากค่ะ
2. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความเป็นกันเอง
3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกท่านบริการดีมาก คอยช่วยเหลือทุกอย่าง รู้สึกที่ที่เข้ามาใช้บริการทุกครั้ง
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการครบถ้วน มากกว่าที่คาดไว้
5. บรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลือดี
6. การบริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
7. Staffs are very helpfull
8. ได้รับการช่วยเหลือหาหนังสือจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นอย่างดี
9. การบริการของเจ้าหน้าที่
10. พี่บรรณารักษ์ ให้บริการดี ให้ความช่วยเหลือ ตอบข้อซักถามได้ละเอียดทุกข้อ พร้อมบริการตลอดเวลา (แม้แต่เวลาพัก) ขอบพระคุณค่ะ

11. ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการ ยืม - คืน หนังสือ
12. บริการจากเจ้าหน้าที่ในห้องสมุด
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเอง
14. The staff
15. เจ้าหน้าที่บริการดี
16. พี่บรรณารักษ์น่ารัก
17. ความเป็นกันเองของบุคลากร
18. เจ้าหน้าที่บริการดี
19. บรรณารักษ์
20. เจ้าหน้าที่บริการดี ยืมแยมแจ่มใส ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี
21. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมากคะ ให้คำแนะนำดี เต็มใจตอบคำถาม และให้ข้อมูลทั้ง on-site และ online พุดจา
สุภาพคะ
22. ความพร้อมในการให้บริการของตัวเจ้าหน้าที่
23. การบริการของเจ้าหน้าที่
24. เจ้าหน้าที่ดูแลให้คำปรึกษาและบริการดี
25. เจ้าหน้าที่บริการเยี่ยม ยืมแยมแจ่มใส ให้คำแนะนำได้ดี
26. Supporting of staff services
27. เจ้าหน้าที่น่ารัก เยียบสงบ
28. เจ้าหน้าที่ประจำห้องสมุดให้บริการดีมาก มีน้ำใจ อธิยาศัยดีมาก เหมาะกับการทำหน้าที่ให้บริการมาก
29. เจ้าหน้าที่ เนื่องจากสถานการณ์ยากต่อการเข้าไปยืมคืน แต่เจ้าหน้าที่เพิ่มช่องทางการติดต่อให้ผู้รับบริการได้รับ
ความสะดวกมากขึ้น
30. เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยใจ และตอบคำถามและแนะนำอย่างดีด้วยใจบริการ รู้สึกประทับใจมาก
31. พนักงานมีความตั้งใจในการให้บริการ ตอบคำถามได้รวดเร็วฉับไว
32. อธิยาศัยของเจ้าหน้าที่
33. พนักงานบริการดี สุภาพ ห้องสมุดเหมาะแก่การทำงาน
34. บุคลากรให้บริการ ที่ดี
35. เจ้าหน้าที่
36. เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือ บุคลิกยิ้มแยมแจ่มใส

37. อัมยาศัย เจ้าหน้าที่ ใส่ใจความต้องการ
38. ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่
39. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการรวดเร็ว
40. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม อัจฉริยะดี และคอยให้คำแนะนำเพิ่มเติมในกรณีที่ต้องการความช่วยเหลือ
41. เจ้าหน้าที่บริการดี อัจฉริยะดี เอาใจใส่ดีมาก ให้คำแนะนำเป็นประโยชน์
42. บรรณารักษ์ใส่ใจบริการ
43. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความใส่ใจ
44. ความใส่ใจในการบริการ และการแนะนำของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
45. Friendly staff
46. บรรณารักษ์ มี service mind /ช่วยเหลือดีมาก
47. ความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่
48. การบริการของเจ้าหน้าที่
49. การให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ
50. อาจารย์และพี่ ๆ เจ้าหน้าที่แนะนำดี
51. การให้บริการของเจ้าหน้าที่
52. เจ้าหน้าที่
53. บรรณารักษ์
54. บรรณารักษ์มีการบริการที่ดี ยิ้มแย้มเสมอ
55. Helpful and kind staff
56. บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด
57. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีและครบถ้วนใส่ใจ
58. การบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่
59. librarian
60. การให้บริการของบรรณารักษ์
61. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความเอาใจใส่
62. บรรณารักษ์ สุภาพ บริการดี
63. การให้บริการ

64. บริการโดยบุคลากร
65. บุคลากรยินดีให้บริการเสมอ
66. บรรณารักษ์น่ารัก เอาใจใส่ตลอด
67. บุคลากรน่ารัก
68. บริการของบรรณารักษ์
69. บรรยากาศเหมาะต่อการเรียนรู้
70. อาจารย์น่ารัก
71. บุคลากรหือสมุดใจดีมาก ๆ ๆ
72. เจ้าหน้าที่ใจดี, ห้องสมุดสะอาด

บรรยากาศของห้องสมุดกลาง

1. ห้องสมุดมีความเงียบ สงบ มีบรรยากาศและสภาวะแวดล้อมเหมาะแก่การอ่านหนังสือดีมาก ส่งผลให้มีสมาธิ จดจ่ออยู่กับการอ่านหนังสือ
2. บรรยากาศ ความเงียบสงบ
3. Overall ambience, Spacious
4. The relaxing ambience with good view.
5. Environment.
6. บรรยากาศเงียบสงบ
7. ความเงียบ สงบ เหมาะกับการนั่งทำงาน"
8. ความเงียบ
9. สถานที่เงียบสงบ
10. บรรยากาศเงียบสงบ
11. บรรยากาศเงียบสงบเหมาะกับการอ่านหนังสือ/ทำงาน
12. บรรยากาศที่ห้องสมุด
13. เงียบ สงบ ไม่มีคนไปนั่งเยอะ
14. สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการอ่านหนังสือ(มีที่นั่งเพียงพอ มีหนังสือที่ใช้ในการทำวิจัยเยอะ)
15. เงียบสงบ
16. Environment
17. บรรยากาศดีน่าอ่านหนังสือ

18. เจียบ สะอาด แสงสว่างเพียงพอ
19. บรรยากาศ
20. บรรยากาศโดยรวมสงบเหมาะสมกับการศึกษา
21. บรรยากาศเหมาะกับการอ่านหนังสือ
22. บรรยากาศในห้องสมุด (ชั้น2)
23. ค่อนข้างไม่มีคน
24. บรรยากาศ
25. บรรยากาศเจียบสงบ ไม่พลุกพล่าน
26. เจียบ นั่งอ่านหนังสือได้ฟรี สบาย
27. น่านั่ง เจียบ
28. ความเจียบสงบของห้องสมุด
29. ไม่เสียงดัง บรรยากาศในการเรียนดีขึ้นมา
30. บรรยากาศ เจียบสงบเหมาะกับการนั่งทำงาน
31. บรรยากาศเหมาะสมต่อการเรียนรู้
32. บรรยากาศ, ความเจียบ
33. บรรยากาศดี น่านั่ง
34. ความเจียบสงบน่าอ่านหนังสือ
35. เจียบ
36. ความ private จัดเป็นสัดส่วน เหมาะกับการทบทวนหนังสือและทำงานต่าง ๆ
37. เจียบสงบ
38. สงบ
39. ห้องเจียบ
40. เจียบสงบ

บริการ

1. บริการ Book delivery
2. เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามาใช้บริการ
3. ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการ ยืม - คืน หนังสือ
4. บริการ

5. บริการ
6. บริการ
7. บริการ
8. บริการ
9. การบริการ
10. บริการ
11. บริการดี
12. บริการ
13. มีบริการ Netflix from home สามารถดูได้ที่บ้านและฝึกภาษาอังกฤษได้
14. บริการยืมหนังสือออนไลน์ home delivery
15. ระบบการยืมคืนไม่ยุ่งยาก
16. มีบริการ home delivery
17. ชอบระบบการยืมหนังสือออนไลน์ที่ส่งมาถึงบ้านมากค่ะ ไม่คิดว่าจะส่งแบบEMS ค่าส่งแพงมาก แต่ก็ให้ยืมฟรีประทับใจมากค่ะ
18. มีระบบออนไลน์ที่ดี ทำให้สามารถใช้บริการห้องสมุดได้แม้จะมีสถานการณ์ COVID
19. มีระบบการบริการออนไลน์ที่ดี สามารถใช้บริการได้แม้ในช่วงสถานการณ์ COVID
20. การสืบค้นข้อมูลจากนอกรมหาวิทยาลัย
21. ความสะดวกในการยืมคืนหนังสือจากห้องสมุดสาขาใดก็ได้ (ยืม/ต่ออายุออนไลน์ และคืนที่กล่องหน้าห้องสมุดได้เลย)
22. บริการ Home book delivery
23. การบริการทุกอย่างเลยค่ะ
24. การมีบริการเดลิเวอรี่
25. มุมหนังสือใหม่
26. มีข้อมูลหลากหลายในการค้นหา และDelivery Service
27. การขยายเวลาการคืนหนังสือ เพราะบางครั้งไม่สะดวกมาคืนที่มหาวิทยาลัยเอง แต่ก็ไม่อยากเสียค่าส่ง
28. บริการยืมหนังสือส่งตรงถึงที่พัก
29. มีบริการhome delivery
30. การบริการ

31. บริการ book delivery
32. การบริการ
33. บริการ
34. การบริการเดลิเวอรี่ส่งหนังสือถึงบ้าน
35. การบริการยืมเล่มหนังสือค่ะ

สิ่งอำนวยความสะดวก

1. Lighting is the most satisfying
2. แอร์เย็น
3. แสงสว่างเพียงพอ แอร์เย็น ไวไฟดี
4. แอร์เย็น
5. มีตู้เก็บของ smart ดีจัง
6. อุปกรณ์และสถานที่
7. facility
8. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ
9. แสงสว่างเพียงพอ
10. มีการอำนวยความสะดวกดี เหมาะสม
11. แอร์เย็น
12. สะดวก สบาย
13. ระบบการบริการทางอินเทอร์เน็ตค่อนข้างดี
14. แอร์เย็น
15. WIFI
16. สิ่งอำนวยความสะดวกครบ
17. แอร์เย็น
18. แสงสว่าง
19. เย็นสบาย นั่งทำงานสะดวก
20. แสงสว่าง อากาศ
21. แอร์เย็น
22. แอร์เย็น

23. แสงสว่างเพียงพอ อากาศเย็น
24. แอร์เย็นมาก
25. แอร์เย็น ห้องเงียบ
26. WIFI แรง

หนังสือ/ตำรา(ฉบับพิมพ์)

1. Comfortable seat to study and interesting books to read
2. Comfortable seats to study & interesting books to read
3. หนังสือ Update
4. หนังสือ ฉบับพิมพ์ ด้านประชากรและการย้ายถิ่น
5. สบายใจหนังสือเยอะ
6. มีหนังสือหลากหลาย
7. การมีหนังสือให้ค้นหาหลากหลาย
8. มีหนังสือที่ใช้ในการทำวิจัยเยอะ
9. หนังสือและวารสารต่าง ๆ มีความหลากหลายและทันสมัย
10. มีที่หนังสือให้อ่านหนังสือ และมีหนังสือดี ๆ หลากหลายมาก ๆ
11. มีหนังสือให้เลือกอ่านหลากหลายแบบ
12. มีหนังสือให้ยืมค่อนข้างมากและหลากหลาย
13. หนังสือ สื่อทางวิชาการ
14. มีหนังสือหลากหลาย
15. มีฐานข้อมูล หนังสือ หรือวารสารค่อนข้างมาก เป็นประโยชน์ในการค้นหาและนำไปใช้
16. หนังสือมีให้เลือกหลากหลาย
17. มีหนังสือให้หาเยอะ
18. มีหนังสือที่ครอบคลุมและหลากหลาย
19. มีหนังสือหลายอย่าง
20. หนังสือเยอะเลือกอ่านได้ตามความต้องการได้
21. หนังสือที่ต้องการ
22. จัดเรียงหนังสือเป็นระบบ ง่าย
23. หนังสือเยอะ, มีทางนำเข้าหนังสือใหม่บ้าง

24. หนังสือเยอะ
25. แอร์เย็น
26. หนังสือเยอะ
27. หนังสือเยอะ

สถานที่

1. สถานที่ บริการ
2. Overall ambience, Spacious
3. สถานที่ บริการ
4. สถานที่ บริการ
5. สถานที่
6. กว้างขวาง
7. co-working space
8. พื้นที่ co-working space
9. บริเวณ COMU ก็ดี ดูทันสมัย
10. สถานที่
11. พื้นที่ให้บริการเพียงพอ
12. co-learning space
13. Co-working Space
14. ห้องที่สามารถจองทำงานกับเพื่อนได้
15. มีห้องประชุมเล็กให้ใช้เวลาทำงานกลุ่ม
16. ห้องละหมาด
17. Co. Mu
18. ที่พักผ่อน
19. สถานที่เหมาะสม
20. กว้างขวาง
21. ที่นั่ง+ที่นอน
22. มีห้องให้ใช้ประชุมได้
23. พื้นที่ศึกษาข้อมูล

24. โชนนั่งอ่านหนังสือชั้น1 เพราะรู้สึกมีความเป็นส่วนตัว

ที่นั่ง

1. Comfortable seat to study and interesting books to read
2. Comfortable seats to study & interesting books to read
3. มุมนั่งอ่านเยอะ
4. จำนวนที่นั่งเยอะ
5. มีที่นั่งเพียงพอ
6. มีที่นั่งให้อ่านหนังสือ
7. มีที่นั่งสามารถมาอ่านหนังสือได้
8. ที่นั่งเยอะ
9. ที่นั่งให้บริการแบ่งแยกเป็นสัดส่วนชัดเจน พอเหมาะกับความต้องการ
10. มีหนังสือหลากหลาย, โชนนั่งอ่านหนังสือชั้น1 เพราะรู้สึกมีความเป็นส่วนตัว
11. ที่นั่งเพียงพอ บรรยากาศเหมาะกับการอ่านหนังสือ
12. มีมุมให้นั่งอ่านหนังสือทำงานหลายที่
13. เงียบ นั่งอ่านหนังสือได้ฟรี สบาย
14. บรรยากาศ เงียบสงบเหมาะกับการนั่งทำงาน
15. บรรยากาศ, ที่นั่ง, ความเงียบ, databases
16. ที่นั่ง+ที่นอน
17. ที่นั่ง และ WIFI
18. แสงสว่างและโต๊ะทำงานมีที่นั่งเยอะ
19. สถานที่นั่ง
20. เงียบ เย็นสบาย นั่งทำงานสะดวก
21. มีที่นั่งหลากหลาย WIFI แแรง หนังสือเยอะ

บุคลากรเข้าใจในความต้องการ ตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้

1. พี่บรรณารักษ์ ตอบข้อคำถามได้ละเอียดทุกข้อ พร้อมบริการตลอดเวลา (แม้แต่เวลาพัก) ขอบพระคุณค่ะ
2. Quick response of the staff
3. ให้อำนาจแนะนำเป็นอย่างดี

4. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมากค่ะ ให้คำแนะนำดี เต็มใจตอบคำถาม และให้ข้อมูลทั้ง on-site และ online พุดจา
สุภาพค่ะ
5. เจ้าหน้าที่ดูแลให้คำปรึกษาและบริการดี
6. ให้คำแนะนำได้ดี
7. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามและแนะนำอย่างดีด้วยใจบริการ รู้สึกประทับใจมาก
8. พนักงานมีความตั้งใจในการให้บริการ ตอบคำถามได้รวดเร็วฉับไว
9. มีการตอบแชทไลน์อย่างรวดเร็ว สุภาพและแก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น
10. เจ้าหน้าที่บริการดี อธิบายดี เอาใจใส่ดีมาก ให้คำแนะนำเป็นประโยชน์
11. การให้บริการและคำแนะนำที่รวดเร็ว
12. ความใส่ใจในการบริการ และการแนะนำของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
13. บรรณารักษ์ให้คำแนะนำได้ดีมาก
14. บรรณารักษ์พร้อมตอบคำถาม

e-Journals/e-Database

1. Related articles
2. หนังสือและวารสารต่าง ๆ มีความหลากหลายและทันสมัย
3. มีฐานข้อมูลออนไลน์เพียงพอ
4. มีฐานข้อมูล หนังสือ หรือวารสารค่อนข้างมาก เป็นประโยชน์ในการค้นหาและนำไปใช้
5. การเข้าถึง e-journal และการบริการยืมเล่มหนังสือค่ะ
6. Databases

ความสะอาด

1. สถานที่สะอาด มีมาตรฐานป้องกันโควิดรัดกุม
2. สะอาด
3. สะอาด
4. ห้องสมุดสะอาด

2. สิ่ง que ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจมากที่สุดในการการเข้าใช้บริการหอสมุดสมุดกลาง

ลำดับ	หัวข้อ	จำนวน
1	สิ่งอำนวยความสะดวก	25
2	หนังสือ/ตำรา(ฉบับพิมพ์)	16
3	วันและเวลาเปิดทำการมีความเหมาะสม	14
4	ที่นั่ง	14
5	สถานที่	11
6	บรรยากาศ	5
7	บริการ	5
8	ความสะดวก	2
9	คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	2
10	ห้องน้ำ	3
11	บุคลากร สุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจ	1
12	e-Journals/e-Database	1
13	วารสาร/นิตยสาร(ฉบับพิมพ์)	1
14	อื่น ๆ	3
รวม		103

รายละเอียดหัวข้อต่าง ๆ

สิ่งอำนวยความสะดวก

1. ระบบปรับอากาศยังไม่ค่อยเสถียร
2. อินเทอร์เน็ตช้าบางครั้ง
3. บางมุมแสงไม่พอ
4. จุดต่อปลั๊กไฟที่อยู่ในช่องอ่านหนังสือเดียว
5. ที่จอดรถค่อนข้างน้อย
6. ไม่มีบริการรดน้ำต้นไม้ฟรี
7. เรื่องของ Wifi ที่ยังกระจายไม่ได้ทั่วทุกที่
8. ปลั๊กไฟบางจุดดูเก่า บางจุดชำรุด น่ากลัวจะช็อต ไฟบางจุดไม่สว่าง
9. แอร์ไม่ทั่วถึง

10. แอร์เย็นเกินไปไม่เหมาะกับการนั่งอ่านหนังสือ
11. ปลั๊กไฟ
12. หลาย ๆ โชนมืด และร้อน
13. ไม่มีปลั๊กเพียงพอ
14. ปลั๊กไฟตามโต๊ะ ความมืด และแอร์ที่บางโชนร้อนแต่บางโชนเย็น (โชนที่ร้อนแน่ๆคือชั้น7ฝั่งที่มีเคาน์เตอร์อะค๊ะ)
15. ปลั๊กไฟ
16. ไม่มีที่ถ่ายเอกสาร
17. สถานที่ไม่สว่าง และปลอดโปร่งเพียงพอ
18. ความสว่าง wifi
19. แสงสว่างและจำนวนที่นั่งอาจไม่เพียงพอ
20. แอร์เย็นเกินไป
21. WIFI และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
22. แอร์หนาวบางครั้ง
23. อากาศหนาวมากในบางวัน
24. ปลั๊กไม่เพียงพอ
25. แอร์เย็นไปหน่อย

หนังสือ/ตำรา(ฉบับพิมพ์)

1. หนังสือน้อย ไม่ค่อยมีหนังสือใหม่
2. หนังสือทางด้านวิศวกรรมโยธาเล่มที่ต้องการใช้เพื่อทำโปรเจคปี 4 ไม่มีในห้องสมุด
3. บางตำรา บางหนังสือ ไม่สามารถยืมได้ และด้วยสถานการณ์ covid ทำให้ไม่สามารถที่จะเข้าไปดูที่สถานที่ตั้งได้
4. หนังสือ ตำรา บางเล่มไม่สามารถยืมได้ แล้วในสถานการณ์โควิดทำให้เข้าไปในพื้นที่ห้องสมุดไม่ได้ จึงเป็นอุปสรรคในการสืบค้น
5. มีหนังสือในส่วนของวิศวกรรมไฟฟ้าน้อย ปริมาณหนังสือบางเล่มไม่เพียงพอให้ยืมได้หลายคน
6. มักจะมี textbooks สายทันตกรรม edition เก่า ๆ
7. หนังสือบันเทิงแทบไม่มี การ์ตูน นิยาย แทบไม่มี ความหลากหลายของหนังสือน้อย ถ้าเทียบกับความเป็นห้องสมุด ไม่ทราบว่าแถวนี้มีห้องสมุดของมหาลัยมหิดลอีกมั๊ย แต่ว่าถ้ามีไม่กี่ที่ ในวิทยาเขตพญาไท คิดว่าควรปรับปรุงค่ะ

8. หนังสือของสายสังคม เช่น หนังสือเกี่ยวกับหลักภาษา ประวัติศาสตร์ หรือวรรณกรรมต่าง ๆ มีค่อนข้างน้อย เวลาค้นหาไม่ค่อยมีหนังสือ หรือบางครั้งระบบขึ้นว่ามี แต่พอจะยืมกลับหาตัวเล่มหนังสือไม่เจอ ทำให้หากยืมเดลิเวอรี่ก็จะได้นิสิตไม่ครบและทางห้องสมุดก็ไม่ได้แจ้งก่อนส่งด้วยว่าได้เล่มไหนบ้าง
9. หนังสือหายาก ไม่มี
10. หนังสือน้อย เพราะไปอยู่ตามห้องสมุดอื่นบ้าง ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาดแต่ก็ok และ นำขนมและกาแฟมากินไม่ได้ อยากให้นำขนมมเนยที่กลิ่นไม่แรงมากเข้ามากินได้ครับ
11. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองและจิตวิทยาให้มากขึ้น เพราะเด็ก ๆ เดียวนี้เครียดและเป็นซึมเศร้ากันมากขึ้น
12. maybe a limited number and genres of books
13. ระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือน้อยและหนังสือที่ยากยืมถูกคนอื่นยืมไป
14. Text book ที่ควรอัปเดตทุกปี"
15. หนังสือไม่ค่อยหลากหลาย
16. อยากให้มีหนังสือที่มีความหลากหลายมากกว่านี้ เช่น ด้านสังคม ปรัชญา

วันและเวลาเปิดทำการมีความเหมาะสม

1. The working hours at library it possible kindly open it the late evening
2. ในระหว่างสถานการณ์โควิด เปิดบริการเพียง 2 วัน
3. อยากให้กลับมาเปิดบริการพื้นที่นั่งทำงานได้แล้วค่ะ ไม่มีที่ทำงาน ร้อนมาก
4. ปิดเร็วไปหน่อย
5. ตอนช่วงโควิด กว่าจะเปิดคือนานมาก ทั้งๆที่เป็นห้องสมุดและสามารถควบคุมมาตรการได้ นิสิตไม่มีที่อยู่ ทั้งๆที่ต้องมาเรียนตลอด
6. เปิดถึงแค่4โมงในช่วงนี้ และเปิดถึง6โมงในช่วงธรรมดา คิดว่า ถ้าเป็นห้องสมุดมหาลัย ควรเปิดถึงอย่างน้อยเที่ยงคืน
7. เวลาในการเปิดปิดค่อนข้างสั้น ทำให้ใช้เวลาในการสืบค้นน้อย ต้องนำกลับไปสืบค้นต่อ ลำบากต่อการนำกลับ
8. ยังไม่เปิดทุกวัน
9. ช่วงโควิดมีการเปิดบริการในเวลาที่ยาว
10. ปิดเร็วเกินไป
11. ปิดเร็ว, หนังสือไม่ค่อยหลากหลาย
12. ปิดไว

13. ปิดทำการเร็วเกินไป
14. ปิดทำการเร็วเกินไป

ที่นั่ง

1. Hight of Sofa and study table
2. ที่นั่งเตี้ยวมันแคบ และที่นั่งยาวๆ สีเขียวๆ บริเวณ COMU มีตึก มีมุมหลบตา นำอันตราย แก้อั้ดูบอบบางไม่แข็งแรง
3. เรื่องของที่นั่ง ยังคงไม่สามารถรองรับนักศึกษาเยอะ ๆ ได้
4. ที่นั่งไม่ค่อยพอ ช่วงไม่มีโควิด
5. โต๊ะเตี้ยบางตัวค่อนข้างเตี้ย ใช้งานไม่ได้จริง และบางที่มีฝุ่น
6. ช่วงสอบ ที่นั่งไม่พอ
7. ไม่สามารถนั่งนานได้
8. จำนวนที่นั่งอาจไม่เพียงพอ
9. จำนวนที่นั่งอาจไม่เพียงพอกับนักศึกษา
10. ที่นั่งส่วนตัวน้อย
11. ที่นั่งส่วนตัวน้อย
12. ที่นั่งน้อย
13. ที่นั่งบางที่ไม่มีปลั๊กไฟ
14. ที่นั่งส่วนตัวน้อย

สถานที่

1. คาเฟ่ขายกาแฟเกินควร
2. ที่นั่งยาวๆ สีเขียวๆ บริเวณ COMU มีตึก มีมุมหลบตา นำอันตราย แก้อั้ดูบอบบางไม่แข็งแรง
3. งงกับทางขึ้นข้างบน ที่ไหนมีอะไรบ้าง กิ่ง
4. ห้องจองมีน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ
5. บางส่วนของพื้นที่มีความเก่าบ้างตามกาลเวลา
6. หลายๆโซนมืด และร้อน
7. ห้องประชุมแยก ไม่เก็บเสียงเลยสักนิดคะ ได้ยินห้องข้างๆเกือบตลอด
8. ขนาดเล็กไป

9. นำขนมและกาแฟมากินไม่ได้ อยากให้นำขนมมเนยที่กลิ่นไม่แรงมากเข้ามากินได้ครับ
10. อยากให้มีการเปิดบริการห้องสมุด แบบ out door หรือ open air เพื่อให้นักศึกษาสามารถเข้ามานั่งทำงานและอ่านหนังสือได้ในช่วงนี้ค่ะ
11. เข้าใช้ยากในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 (ต้องโหลดแอปหมอฟร้อม)

บรรยากาศ

1. ห้องสมุดดูไม่น่านั่งเท่าไร น่าจะตกแต่งให้ดูสะอาด ดูใหม่ ดูทันสมัยกว่านี้
2. ชั้น 1 จะเสียงดังกว่าชั้นอื่น
3. เสียงน้ำป่นดัง
4. บรรยากาศค่อนข้างเก่า
5. มีนักศึกษาบางกลุ่มเสียงดังรบกวน

บริการ

1. Searching electronic materials
2. ขยายเวลายืมหนังสือแบบhome delivery อยากให้ต่อเวลามากขึ้น
3. ระบบการค้นหาหนังสือใน website ใช้งานยาก
4. ระบบการยืมหนังสือ ที่ต้องกรอกข้อมูลหลายครั้ง เช่น ชื่อหนังสือ รหัสหนังสือ ที่อยู่ของหนังสือ มันต้องเปิดหน้าเพจไป-มาหลายหน บางครั้งหลุดข้อมูลหายไป ต้องเติมใหม่ ใช้นาน ถ้าเป็นไปได้ควรทำเป็นระบบลิงค์ พอเลือกหนังสือเสร็จ ระบบก็กรอกให้อัตโนมัติ
5. การค้นหาหนังสือผ่าน app จากที่บ้าน มีความซับซ้อน keyword ที่ใช้ในการค้นหา แม้จะถูกตั้งแต่ไม่สามารถทำให้ค้นหาหนังสือจนเจอได้ สรุปคือ อยากให้พัฒนา app ห้องสมุด

หัวข้อความสะอาด

1. มีพรม มันสะสมฝุ่น เชื้อโรค
2. โต๊ะเดี่ยวบางตัวค่อนข้างเตี้ย ใช้งานไม่ได้จริง และบางที่มีฝุ่น

หัวข้อคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

1. คอมพิวเตอร์ช้า บางครั้งค้างเวลาทำงาน

2. WIFI และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

หัวข้อห้องน้ำ

1. ห้องน้ำอยู่คนละชั้น
2. ไม่มีห้องน้ำภายในตัว ต้องเดินลงอีกชั้นเพื่อเข้าห้องน้ำ
3. ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาดแต่ก็ok

หัวข้อบุคลากร สุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจ

1. เจ้าหน้าที่พูดเสียงดัง เหมือนเราทำผิดมา

หัวข้อ e-Journals/e-Database

1. จำนวน E-Journal ที่เข้าถึงได้ลดลง

หัวข้อวารสาร/นิตยสาร(ฉบับพิมพ์)

1. การที่ไม่มีหนังสือพิมพ์รายวันฉบับภาษาไทย

ข้ออื่น ๆ

1. คิดว่าควรโปรโมตห้องสมุดมากกว่านี้ น่าจะมีคนเข้าเยอะขึ้น ถ้าหากพัฒนาเรื่องที่นั่งอ่านหนังสือ เวลาเปิดปิด ปลั๊กไฟตามโต๊ะ ความมืด และแอร์ที่บางโซนร้อนแต่บางโซนเย็น (โซนที่ร้อนแน่ ๆ คือชั้น 3 ฝั่งที่มีเคาน์เตอร์อะคะ)
2. ประทับใจตลอดการใช้บริการ
3. ในช่วงออนไลน์ ทำให้ไม่ค่อยได้เข้าไปใช้บริการเท่าที่ควร จริง ๆ การอ่าน/ทำงานที่ห้องสมุด ช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีมาก ๆ ได้พบเพื่อน พบอาจารย์

3. ห้องสมุดอื่น ๆ (ทั้งในประเทศและต่างประเทศ) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่ามีแนวปฏิบัติที่ดีและควรนำเป็นแบบอย่างในการพัฒนา

ลำดับ	ชื่อห้องสมุด	จำนวน	หมายเหตุ
1	จุฬา / ห้องสมุดจุฬา	9	ห้องสมุดจุฬา หนังสือเยอะมากหลากหลายดี มีมุมดี แสงสว่างเพียงพอ ปลั๊กไฟพร้อม
2	หอสมุดปริทัศน์ พนมยงค์(ม.ธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์), หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์(ม.ธรรมศาสตร์ รังสิต)	8	ที่ธรรมศาสตร์มีการตั้งจุดครอบหนังสือเพื่อคืนหนังสือ หลากหลายที่ ทั่วทั้งมหาวิทยาลัย
3	หอสมุดกลาง/ห้องสมุด ม มหิดล ศาลายา	8	ดูสว่าง สะอาด ไม่มีมุมอับ
4	TK Park.	6	
5	หอสมุดแห่งชาติ	3	
6	ศิริราช	2	
7	หอสมุดกรุงเทพมหานคร	2	
8	ตลาดหลักทรัพย์	2	
9	เกษตรศาสตร์	1	
10	LSHTM and JNU library (India)	1	
11	มข	1	
12	NTU	1	
13	NUS	1	
14	ห้องสมุดวิทยาลัยนานาชาติ	1	
15	ห้องสมุดธนาคารแห่งประเทศไทย	1	มีบรรยากาศของห้องสมุดที่ดี เหมาะกับการนั่งอ่าน หนังสือและค้นคว้า มีที่จอดรถพอเหมาะ
16	Co working space สามย่านมิตรทาวน์	1	
17	Libraries in Harvard university	1	
18	Siam society	1	
19	ห้องสมุดราชสุดา	1	มีการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ดีมากๆ ควรนำเป็นแบบอย่าง
20	ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์จุฬาฯ	1	

ลำดับ	ชื่อห้องสมุด	จำนวน	หมายเหตุ
21			ห้องใหญ่ที่ไว้ใช้ก็รู้สึกมีแค่บางกลุ่มเท่านั้นที่ได้ใช้ เหมือนไม่ได้เป็นห้องสมุดของทุกคนทั้งๆที่ก็เป็นนักศึกษาเหมือนกัน คอมเห็นบางทีก็มีแค่บางคนจะมารวมกันใช้ การเปิดบริการ การเข้าไปใช้บริการ พนักงานก็ดูไม่เต็มใจตอบ เคยจะเสกนบัตรนักศึกษาเข้าครั้งแรกเข้าไม่ได้ พนักงานก็โยนกันไปมาให้มาดูแลให้ เสียเวลาในการจะเข้าอีก
22			เงียบสงบ มีมุมส่วนตัว
23			ควรมีเสียงดนตรีบรรเลงเบาๆ หรือมีกลิ่นอโรมาหอมๆ เพื่อช่วยให้บรรยากาศผ่อนคลายได้
24			เรื่องของที่นั่งอ่านหนังสือ และโซนกาแฟ อยากให้มีมากขึ้น
25			ในสถานการณ์ปกติ อาจจัดกิจกรรมเล็กๆ น้อย ให้กับนักศึกษา/บุคลากรเพื่อคลายความเครียด เช่น dog therapy
26			co-space เยอะๆ
27			เปิดที่นั่งให้นั่งได้ 24 ชม. แม้ไม่ใช่ในช่วงสอบ ห้องน้ำสะอาด
28			วารสาร-หนังสือฉบับอิเล็กทรอนิกส์ที่เพียงพอ โดยเฉพาะวารสารชั้นนำ
29			มีที่นั่งพักผ่อนเยอะ มีปลั๊กไฟพ่วง อยากให้มีโซนเงียบเพื่อนอนหลับพักผ่อนได้จริง(แบบสนามบิน)คะ
30			มีโซนอ่านหนังสือที่หลากหลายหลายเหมาะกับทั้งแบบกลุ่มและแบบมาคนเดียว, มีหนังสือจำนวนมากเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา รวมถึงมีหลากหลาย
31			อิสระในการเลือกที่นั่ง
32			มีแอปพลิเคชันในการอ่านหนังสือออนไลน์โดยเฉพาะ
33			แอปพลิเคชันจองห้องสมุด
34			อยากให้มีลิฟต์เกอร์สำหรับเก็บของคะ ในกรณีที่มาใช้บริการคนเดียว ไม่มีคนให้ฝากของตอนไปเข้าห้องน้ำหรือหาหนังสือคะ
35			เพดานสูง รับแสงจากภายนอก หน้าต่างเยอะ
36			โซฟานุ่มๆ เก้าอี้นุ่มๆ มีที่ให้นอนอ่านหนังสือได้
37			มีพื้นที่กว้างขวางม ,มีแหล่งการเรียนรู้

ลำดับ	ชื่อห้องสมุด	จำนวน	หมายเหตุ
38			อยากให้มีส่วนสเก็ตบอร์ด
39			ควรมีคอกอ่านหนังสือส่วนตัวให้มากขึ้น
40	อื่น ๆ	6	<ol style="list-style-type: none"> 1. หนังสือ E-book 2. Sure, I recommend ... 3. ไม่แน่ใจค่ะ 4. ไม่ได้ไปต่างประเทศ นานแล้ว 5. ดี 6. ตอนนี่ยังไม่มีข้อเสนอค่ะ

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล

ลำดับ	หัวข้อ	จำนวน
1	บริการ	11
2	สถานที่	11
3	หนังสือ/ตำรา(ฉบับพิมพ์)	8
4	วันและเวลาเปิดทำการมีความเหมาะสม	7
5	สิ่งอำนวยความสะดวก	4
6	e-Journals/e-Database	5
7	บุคลากร สุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจ	3
8	ที่นั่ง	3
9	คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	3
10	e-Books	3
11	บรรยากาศ	1
12	ห้องน้ำ	1
13	อื่น ๆ	6
รวม		66

รายละเอียดหัวข้อต่าง ๆ

บริการ

1. อยากให้ห้องสมุดภายใต้สังกัดมหาวิทยาลัยมหิดลทั้งหมด ช่วยดำเนินการตามกฎหมายเกณฑ์เดียวกัน เช่น ยืม คืน วัน เวลา เปิด ปิด ค่าปรับ ให้ระบบเชื่อมโยงกัน อาจยึดห้องสมุดกลางเป็นเกณฑ์เดียวกัน ฯลฯ
2. Online training for foreign students on its information and guidance.
3. อยากให้ต่ออายุบัตรสมาชิกออนไลน์ได้ค่ะ
4. อยากให้มีการวางโปรแกรมอบรมแบบออนไลน์ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาในการทำวิจัย โดยเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านทางอีเมลล์ หรือไลน์ค่ะ "
5. ระบบห้องสมุดดีมาก ๆ ค่ะ รู้สึกว่าหอสมุดปรับตัวดีมาก ๆ เลยในช่วงโควิด เช่น การยืม-คืนหนังสือ Home Delivery ฯลฯ
6. สอนการยืมหนังสือออนไลน์แล้วใส่ไว้ในเพจต่าง ๆ
7. กระจายการค้นหาหนังสือให้ได้ทุกคณะอย่างเท่าเทียม เพราะบางสาขาวิชาข้อมูลที่สามารถค้นได้มีน้อยมาก

8. น่าจะมีบริการ netflix ให้อาจารย์และเจ้าหน้าที่ด้วย
9. มี guide หาดำแหน่งหนังสือ
10. พัฒนาการระบบการใช้ห้องสมุดตลอดไป
11. อยากให้มีบริการดี ๆ แบบนี้ตลอดไป

สถานที่

1. ควรมีพื้นที่ที่เอาอาหารเข้าไปกินได้ สักที่ หรือนอนแอ่นหลังได้ ให้สะดวกกว่านี้
2. เรื่องของร้านกาแฟในห้องสมุด อยากให้เป็นราคาที่ไม่สูงเกินไป เช่น ราคา 40-50 บาทกำลังดีสำหรับนักศึกษา
3. อาจจะมีโซนคุยงานแบบpresentation สำหรับ 3-5 คน
4. facility & Co-working Space ดี
5. ควรเพิ่มพื้นที่มีห้องประชุมย่อยในห้องสมุด
6. More information, more space for students to read group discussion
7. เอาอาหารเข้าไปกินได้
8. Renovate
9. อยากให้มีบริเวณสำหรับนั่งอ่านหนังสือ open air ที่สะอาดและร่มรื่น และเก้าอี้มีพนักพิงค่ะ
10. หลังโควิด ห้องสมุดน่าจะพื้นที่ใหญ่กว่านี้เพราะที่นั่งอ่านค่อนข้างน้อยค่ะ
11. สร้าง Zone private

หนังสือ/ตำรา(ฉบับพิมพ์)

1. More books should be included from South Asia.
2. อยากให้ซื้อหนังสือที่ทันสมัยเพิ่มและควรมีมากกว่าเรื่องละ1เล่ม
3. อยากให้มีหนังสือด้าน cryptocurrency มากขึ้น
4. อยากให้มีหนังสือที่พัฒนางานด้านงานเลขานุการผู้บริหารที่มากกว่านี้
5. ควรเปิดวันเสาร์และวันอาทิตย์ เพิ่มหนังสือพิมพ์รายวันฉบับภาษาไทย
6. อยากให้มีหนังสือทางวิศวกรรมที่หลากหลายกว่านี้
7. อัปเดต text book ให้ทันสมัยโดยเฉพาะ reference text book
8. อยากให้เพิ่มหนังสืออ่านนอกเวลามากขึ้น

วันและเวลาเปิดทำการมีความเหมาะสม

1. ดีมากๆ และประทับใจทุกด้านอยู่แล้วค่ะ แต่อยากให้ห้องสมุดเปิดบริการทุกวัน จันทร์-ศุกร์ ค่ะ
2. อยากให้เปิดพื้นที่ที่นั่งทำงาน เพราะนักศึกษาจะได้มีสถานที่ในการทำวิจัยครับ
3. อยากให้เปิดบริการเป็นเวลานานๆ
4. ควรเปิดวันเสาร์และวันอาทิตย์ เพิ่มหนังสือพิมพ์รายวันฉบับภาษาไทย
5. เปิดห้องสมุดได้แต่เว้นระยะห่างกันได้ จะได้อ่านหนังสือที่ห้องสมุดได้
6. เพิ่มเวลาเปิดทำการ
7. ขยายเวลาเปิด

สิ่งอำนวยความสะดวก

1. จุดปลั๊กไฟ น่าจะเห็นมากขึ้น เพราะตอนนี้ใช้ Laptop กันเป็นปกติ
2. มีปลั๊กพ่วงให้ยืมได้ไม่ต้องพกไป (ปกติมีอยู่แล้ว)
3. facility & Co-working Space ดี
4. ปรับปรุงปลั๊กไฟ และความสว่าง

e-Journals/e-Database

1. บรรณารักษ์ แนะนำบริการฐานข้อมูลต่าง ๆ ใหม่ๆ ของทางห้องสมุด เพราะบางอย่างไม่ทราบ แต่เมื่อทราบจะได้เข้าใช้สืบค้นต่อไปค่ะ
2. ทำระบบสืบค้นข้อมูลให้ง่ายและสะดวกขึ้น เวลาหาข้อมูลแต่ละครั้งต้องนั่งเลือกว่าจะใช้ฐานข้อมูลอะไร ถ้าเป็นไปได้ อาจสามารถ save ฐานข้อมูลที่ใช้เป็นประจำไว้ได้
3. ควรมีบริการฐานข้อมูลออนไลน์ที่สำคัญอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมหาวิทยาลัยมหิดลมุ่งมั่นที่จะเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก แต่การตัดการเข้าถึงฐานข้อมูลที่สำคัญ เช่น Web of Science ทำให้เกิดข้อจำกัดในการสืบค้น และการ benchmark ได้
4. เพิ่ม e-journal ที่เข้าถึงได้มากขึ้น
5. อยากได้ Lexicomp & Uptodate for PY student ka :)

บุคลากร สุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจ

1. ประทับใจเจ้าหน้าที่ทุกท่าน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่อยู่มาหลายปี มีความตั้งใจให้บริการทางวิชาการอย่างยอดเยี่ยม ขอให้เป็น ตัวอย่าง commitment ของบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ให้กับรุ่นใหม่ๆ ค่ะ
2. อยากให้เจ้าหน้าที่น่ารักแบบนี้ตลอดไป

3. เคยยืมหนังสือแล้วมารับหนังสือเองที่ห้องสมุดแล้วได้หนังสือไม่ครบ พอแจ้งเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ก็กลับไปหาให้ใหม่ ซึ่งก็เจอแค่บางเล่ม การที่หาหนังสือไม่เจอตอนหอรอบแรกอาจแสดงถึงความไม่รอบคอบหรือใส่ใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ รวมถึงข้อบกพร่องในการจัดเก็บหนังสือของห้องสมุด

ที่นั่ง

1. อยากให้ปรับปรุงโต๊ะและเก้าอี้ห้องสมุด เพราะนั่งนานแล้วปวดหลัง
2. ควรเพิ่มพื้นที่นั่ง
3. อยากให้มีบริเวณสำหรับนั่งอ่านหนังสือ open air ที่สะอาดและร่มรื่น และเก้าอี้มีนักฟังคะ

คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

1. มีคอมพิวเตอร์ให้ยืม,สามารถใช้บริการดาวน์โหลดรูปภาพต่างๆฟรี เช่น freepik
2. เปลี่ยนคอมใหม่เถอะครับ ขอรระบบที่รันเร็วกว่านี้จะดีมาก
3. เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์

e-Books

1. อยากให้ทำหนังสือต่างๆเป็นในรูปแบบe-book เพื่อให้สามารถเข้าถึงได้จากทุกที่ในสถานการณ์โควิด
2. อยากให้มีหนังสือต่างๆในรูปแบบ e-book เพื่อใช้ในการสืบค้นในช่วงสถานการณ์โควิดที่ไม่สามารถเข้าพื้นที่ได้ และเปิดอ่านศึกษาสามารถเรียนรู้จากที่ไหนก็ได้
3. ชอบที่ทางมหิตลจัดหาหนังสือเป็นไฟล์ e-book ให้ด้วย อยากให้ในอนาคตมีไฟล์หนังสือมากขึ้น

บรรยากาศ

1. อยากให้ห้องสมุดมีบรรยากาศที่ดูผ่อนคลายมากขึ้นคะ เพราะเวลาเดินเข้าไปแล้วมันดูครึ้มๆ บางโซนดูทึบและอับแสงคะ และหากสามารถเพิ่มช่องเสียบปลั๊กในทุกโต๊ะได้อันนี้จะดีมากคะ เพราะที่มีอยู่ไม่เพียงพอ และบางจุดก็มีแต่ใช้ไม่ได้คะ

ห้องน้ำ

1. หาห้องน้ำใน CoMU ไม่เจอ เจอแต่ห้องละหมาด งง เกือบเข้าไปแล้ว

อื่น ๆ

1. ดีแล้ว

2. สนับสนุนงานวิจัย มากขึ้น
3. กล่าวในตรงสิ่งที่ไม่พอใจแล้วค่ะ
4. ลงทุนเพิ่มในส่วนของด้านเทคโนโลยีห้องสมุดมากขึ้น
5. ตอนนี้อย่างไม่มีข้อเสนอค่ะ
6. อยากให้รักษามาตรฐานตลอดไป